

# **Kualitas Layanan Karyawan Hotel Berbintang Terhadap Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas di Indonesia**

**Stella Agrippina, Monica Luizjaya, Monika Kristanti**  
Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas  
Kristen Petra, Surabaya, Indonesia  
[stellaagrippina23@gmail.com](mailto:stellaagrippina23@gmail.com), [monicaluizjaya@gmail.com](mailto:monicaluizjaya@gmail.com),  
[mkrist@petra.ac.id](mailto:mkrist@petra.ac.id)

**Abstrak:** Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan karyawan hotel berbintang terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas di Indonesia. Metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100. Metode penelitian ini menggunakan PLS (Partial Least Square). Hasil penelitian ini menunjukkan jika kualitas layanan karyawan hotel berbintang dalam hal ini dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas. Jaminan merupakan dimensi yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan, wisatawan penyandang disabilitas

**Abstract:** This study is accomplished to analyze the service quality of star rated hotel employees towards the satisfaction of tourist with disabilities in Indonesia. Methods of data collection by distributing questionnaires as many as 100. This research method uses PLS (Partial Least Square). The results of this study indicate if the quality of star rated hotel employee services in this case the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a positive and significant effect towards the satisfaction of tourists with disabilities. Assurance are the dimensions that have the most dominant influence on the satisfaction of tourists with disabilities.

**Keyword:** service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, satisfaction, tourists with disabilities

## **LATAR BELAKANG**

Peranan sektor pariwisata nasional semakin penting sejalan dengan perkembangan dan kontribusi yang diberikan sektor pariwisata melalui penerimaan devisa, pendapatan daerah, pengembangan wilayah, maupun dalam penyerapan investasi dan tenaga kerja serta pengembangan usaha yang tersebar di berbagai pelosok wilayah di Indonesia.

Salah satu cara untuk meningkatkan okupansi hotel bisa dilakukan dengan mengembangkan target wisatawan, seperti halnya dengan menetapkan target wisatawan penyandang disabilitas (Rosdianti, Suarka, & Sutaguna, 2018). Menurut penelitian Adiningrat, Abdillah, dan Dewantara (2015) bahwa jumlah penyandang disabilitas di dunia yang mencapai 1 miliar serta di Indonesia sendiri yang mencapai 11 juta orang menjadi perhatian di bidang

pariwisata karena dapat menjadi pasar khusus (*specific market*). Aksesibilitas untuk wisatawan penyandang disabilitas diperlukan agar wisatawan berkebutuhan khusus juga bisa menikmati layanan di bidang pariwisata. Hal ini dikarenakan wisatawan berkebutuhan khusus tidak bisa secara langsung menggunakan fasilitas umum yang tersedia.

Wisatawan penyandang disabilitas menilai bahwa kemajuan pariwisata masih belum ramah, kurang peduli bahkan belum memberikan rasa nyaman bagi kaum difabel atau penyandang cacat. Fasilitas pariwisata yang ada, belum sepenuhnya ramah bagi wisatawan penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas di Indonesia masih merasakan adanya kendala dalam menikmati fasilitas obyek wisata, hotel, dan akses travelling (Poerwanto, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Adiningrat, Abdillah, dan Dewantara (2015) mengenai kualitas layanan wisatawan berkebutuhan khusus pada hotel bintang lima di Denpasar Bali mendapatkan temuan bahwa wisatawan penyandang disabilitas masih belum mendapatkan fasilitas yang optimal yang disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: belum adanya pelatihan khusus bagi karyawan tentang pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus, penggunaan fasilitas yang tidak sesuai dengan fungsinya, belum adanya peraturan daerah khusus tentang disabilitas serta belum adanya pendataan terhadap tamu berkebutuhan khusus di Dinas Pariwisata.

## **RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana persepsi wisatawan penyandang disabilitas terhadap kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) di hotel berbintang di Indonesia?
2. Apakah dimensi bukti fisik (*tangibles*) dari layanan hotel berbintang di Indonesia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas?
3. Apakah dimensi keandalan (*reliability*) dari layanan hotel berbintang di Indonesia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas?
4. Apakah dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dari layanan hotel berbintang di Indonesia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas?
5. Apakah dimensi jaminan (*assurance*) dari layanan hotel berbintang di Indonesia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas?
6. Apakah dimensi empati (*empathy*) dari layanan hotel berbintang di Indonesia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas?
7. Dimensi kualitas layanan manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas?

## **BATASAN PENELITIAN**

Penelitian dibatasi untuk hotel bintang 3-5 karena berdasarkan survei [www.booking.com](http://www.booking.com) pada tahun 2019, hotel yang banyak dikunjungi wisatawan penyandang disabilitas di Surabaya adalah hotel bintang 3- 5. Meskipun penelitian ini untuk hotel diseluruh Indonesia, namun setidaknya survei tersebut bisa digunakan sebagai rujukan untuk memutuskan pemilihan obyek hotel bintang 3 – 5.

## **TEORI PENUNJANG**

### **Pengertian Wisatawan**

Menurut Nurjanatun (2012), wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan wisata atau biasa disebut dengan turis (*tourist*). Berdasarkan pendapat ini, maka wisatawan meliputi semua orang yang melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lainnya bisa disebut wisatawan. Penekanan dari statusnya sebagai wisatawan didasarkan pada aktivitas melakukan sebuah perjalanan.

Pengertian wisatawan yang dijelaskan oleh Bhanumurthy (2011) adalah pengunjung, yaitu seseorang yang berkunjung ke suatu negara selain untuk urusan rutin atau urusan pekerjaan. Wisatawan dalam pendapat ini adalah wisatawan asing atau wisatawan luar negeri karena batasan yang digunakan adalah bepergian lintas negara. Kriteria lain untuk disebut sebagai wisatawan adalah tujuan aktivitas bepergian tersebut yaitu bukan sebagai kegiatan rutinitas yang berhubungan dengan pekerjaan.

### **Wisatawan Penyandang Disabilitas**

Menurut Handoyo, Sholihah, Nivitariasari, Hani, Firdausa, dan Rahayuningsih (2017) bahwa penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak. Disabilitas menunjukkan bahwa seseorang memiliki sejumlah keterbatasan dibandingkan dengan seseorang yang dinyatakan normal secara fisik dan mental.

### **Pengertian Kualitas Layanan**

Menurut Knowles (2011) “*be associated with achieving or exceeding expectations, meeting requirements that the customer had not stipulated, but once offered become the expectation of everyone* (p. 11).” Kualitas layanan dikaitkan dengan mencapai atau melampaui harapan, memenuhi persyaratan yang tidak ditentukan pelanggan, tetapi begitu ditawarkan menjadi harapan semua orang. Juga bisa dikatakan pemenuhan harapan, sesuai dengan permintaan pelanggan, dan meskipun pelanggan tidak memiliki spesifikasi tertentu terhadap sebuah jasa sebelumnya, namun pelanggan memiliki harapan atas jasa yang diterima. Pengukuran kualitas jasa lebih didasarkan pada evaluasi pelanggan terhadap kemampuan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan.

### **Dimensi Kualitas Layanan**

Kualitas jasa terdiri dari lima dimensi, sebagaimana dijelaskan oleh Kotler dan Keller (2012) bahwa kualitas jasa mencakup lima dimensi, yaitu: keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Penjelasan dari tiap dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut:

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan provider untuk memberikan layanan secara akurat dan sesuai dengan yang dijanjikan (*The ability to perform the promised service dependably and accurately*). Keandalan (*Reliability*) menjelaskan mengenai kualitas dari layanan yang diberikan kepada pelanggan didasarkan pada persepsi pelanggan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu dan memberikan layanan dengan segera (*Willingness to help customers and provide prompt service*). Daya Tanggap (*Responsiveness*) didasarkan pada persepsi pelanggan atas kesigapan karyawan ketika pelanggan membutuhkan bantuan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopan-santunan karyawan serta kemampuan karyawan dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan (*The knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*). Jaminan (*Assurance*) didasarkan pada penilaian pelanggan terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan pelanggan dan kemampuan untuk memberikan penghormatan kepada pelanggan.

d. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) adalah kepedulian dan perhatian secara personal kepada pelanggan (*The provision of caring, individualized attention to customers*). Empati (*Empathy*) didasarkan pada perasaan pelanggan atas sentuhan-sentuhan secara pribadi dari layanan yang diberikan oleh karyawan.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah penampakan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi (*The appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*). Bukti Fisik (*Tangibles*) didasarkan pada penampilan secara fisik dan kemegahan sarana fisik yang berhubungan dengan layanan kepada pelanggan. Pada intinya tampilan fisik ini adalah segala hal yang bisa disaksikan secara fisik oleh pelanggan selama terjadi interaksi dengan perusahaan.

## Pengertian Kepuasan

Definisi kepuasan juga dinyatakan oleh Kotler dan Keller (2012), "*Satisfaction reflects a person's judgment of a product's perceived performance in relationship to expectations*" (p. 10). Pendapat ini menjelaskan mengenai kepuasan yaitu hasil evaluasi seseorang terhadap kinerja produk dalam hubungan dengan harapannya. Kepuasan seseorang terhadap sebuah layanan lebih didasarkan pada perbandingan antara kinerja layanan dan harapan. Tinggi rendahnya kinerja dan tinggi rendahnya harapan menentukan seberapa tinggi kepuasan yang dirasakan seseorang.

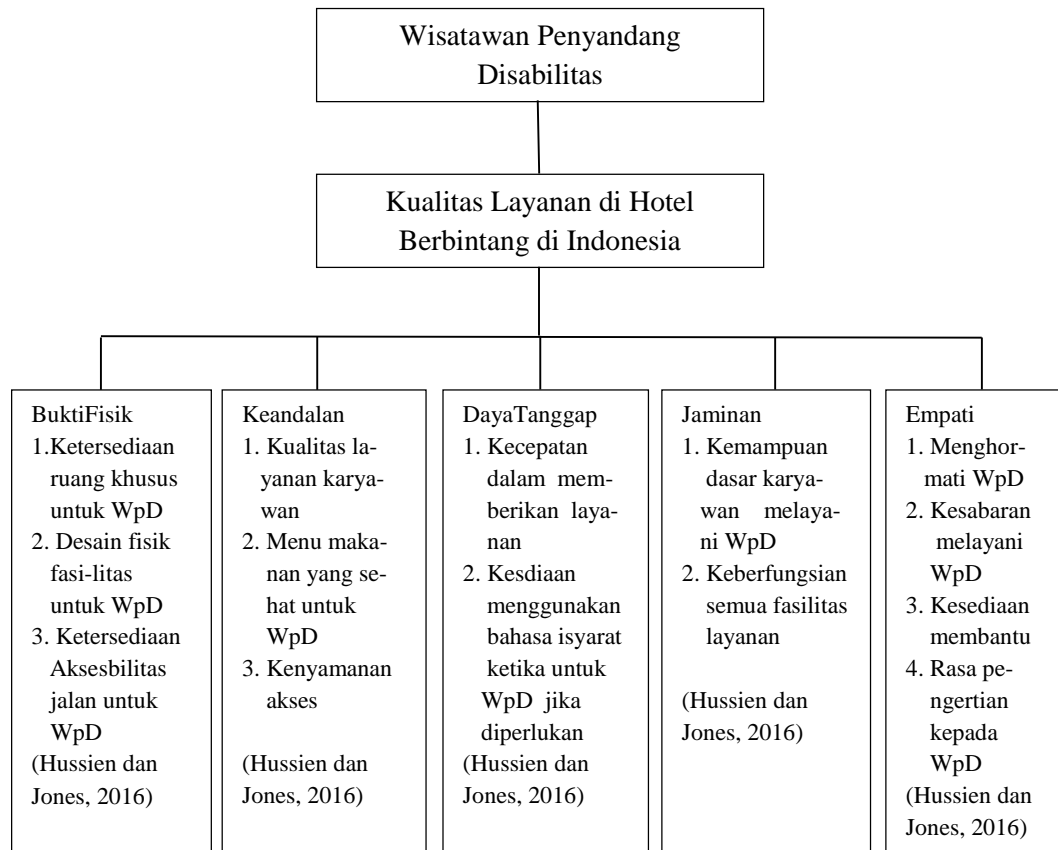
## Indikator Kepuasan

Kotler (2012), menjelaskan bahwa seseorang yang merasa puas maka seseorang akan melakukan pembelian ulang dan memberikan referensi yang positif dari pengalaman menikmati produk maupun layanan perusahaan. Pembelian ulang yang dilakukan oleh pelanggan dan kesediaan untuk memberikan referensi positif terhadap layanan perusahaan menunjukkan bahwa pelanggan tersebut merasa puas.

Menurut Padlee, Thaw dan Zulkiffli (2019) terdapat 5 indikator dalam mengukur kepuasan yaitu:

1. Secara keseluruhan, wisatawan penyandang disabilitas puas dengan layanan hotel yang bersangkutan.
2. Wisatawan penyandang disabilitas puas dengan keputusannya untuk mengunjungi hotel yang bersangkutan
3. Keputusan wisatawan penyandang disabilitas untuk menginap di hotel yang bersangkutan adalah keputusan yang bijaksana.
4. Wisatawan penyandang disabilitas akan mengatakan hal-hal positif tentang hotel yang bersangkutan
5. Wisatawan penyandang disabilitas merasa senang ketika menginap di hotel yang bersangkutan

## KERANGKA PEMIKIRAN



---

**Kepuasan**

1. Secara keseluruhan, wisatawan penyandang disabilitas puas dengan layanan hotel yang bersangkutan.
2. Wisatawan penyandang disabilitas puas dengan keputusannya untuk mengunjungi hotel yang bersangkutan
3. Keputusan wisatawan penyandang disabilitas untuk menginap di hotel yang bersangkutan adalah keputusan yang bijaksana.
4. Wisatawan penyandang disabilitas akan mengatakan hal-hal positif tentang hotel yang bersangkutan
5. Wisatawan penyandang disabilitas merasa senang ketika menginap di hotel yang bersangkutan

(Padlee, Thaw dan Zulkiffli, 2019)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Kriteria sampel dalam penelitian ini pertama, wisatawan penyandang disabilitas yang pernah menginap di hotel bintang 3 - 5 di Indonesia dalam satu tahun terakhir sejak kuesioner dibagikan, yaitu terhitung Juni 2019 – Juni 2020. Kedua, usia wisatawan penyandang disabilitas adalah minimal 17 tahun. Ketiga, wisatawan penyandang disabilitas adalah wisatawan domestik. Keempat, jika wisatawan penyandang disabilitas tidak memungkinkan untuk mengisi kuesioner, maka pengisian kuesioner bisa dilakukan oleh pendamping yang ikut menginap di hotel. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui media Google Form. Jumlah responden sebanyak 100 responden. Teknik analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS).

## HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan 4 screening question untuk mengetahui apakah profil responden sudah sesuai dengan kriteria penelitian. Dari 151 responden yang mengisi kuesioner terdapat 51 kuesioner yang tidak dapat diolah karena ada 32 responden yang tidak memenuhi kriteria dan 19 kuesioner tidak dapat diolah.

### Profil Responden

Berikut adalah rincian profil responden dalam penelitian ini:

No	Atribut profil	n	%
<b>1</b>	<b>Siapa pengisi kuesioner</b>		
	1. WPD sendiri	8	8
	2. Pendamping dan ikut menginap	92	92
	Total	100	100
<b>2</b>	<b>Usia wisatawan penyandang disabilitas</b>		

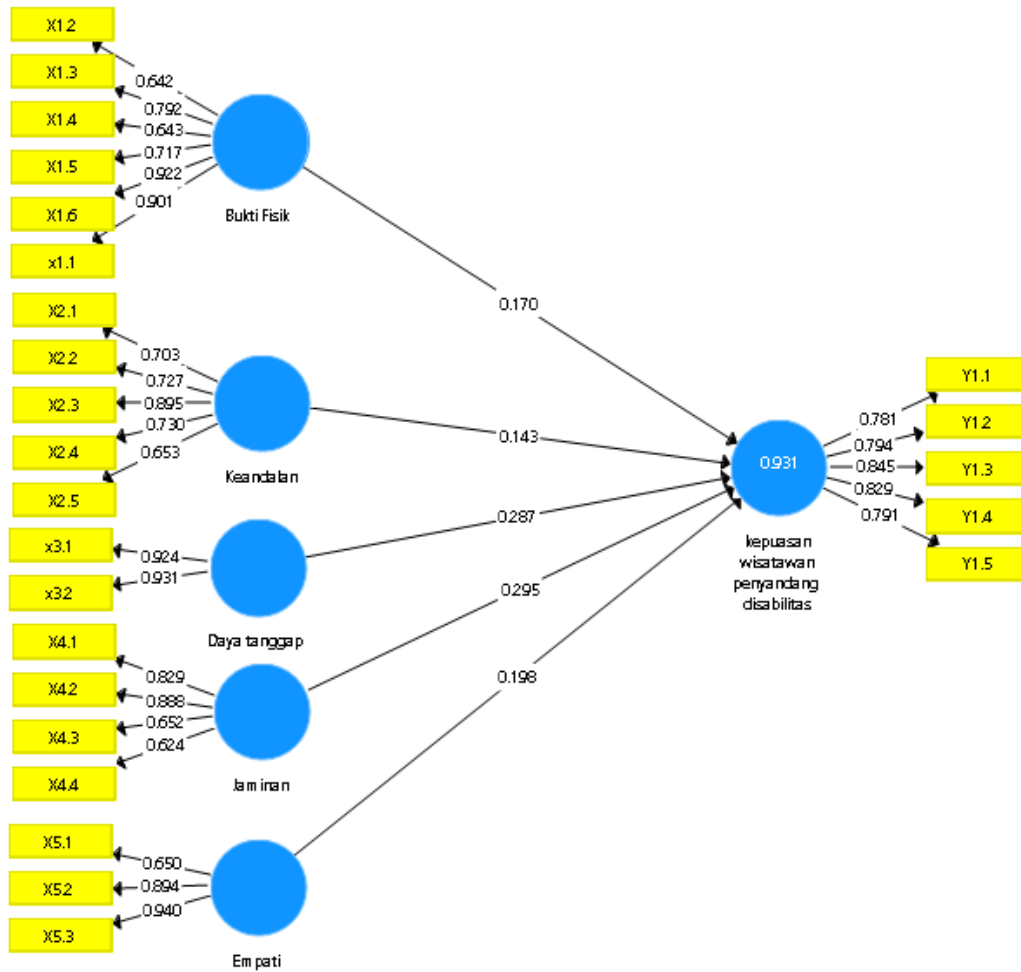
	1. 17 – 20 tahun	11	11
	2. 21 – 30 tahun	24	24
	3. 31 – 40 tahun	15	15
	4. 41 – 50 tahun	18	18
	5. 41 – 50 tahun	32	32
	Total	100	100
<b>3</b>	<b>Frekuensi menginap di hotel bintang 3-5 di Indoneisa dalam satu tahun terakhir (Juni 2019 – Juni 2020)</b>		
	1. 1-3 kali	58	
	2. 4-6 kali	27	
	3. 6-8 kali	12	
	4. > 8 kali	3	
	Total	100	100
<b>4</b>	<b>Asal responden</b>		
	1. Surabaya	44	44
	2. Luar Surabaya tetapi di Jawa Timur	25	25
	3. Jawa Tengah atau DI Yogyakarta	4	4
	4. Jawa Barat	1	1
	5. DKI Jakarta	8	8
	6. Propinsi Banten	0	0
	7. Lainnya	18	18
	Total	100	100
<b>5</b>	<b>Jenis kelamin</b>		
	1. Laki-laki	54	54
	2. Perempuan	46	46
<b>No</b>	<b>Atribut profil</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
	Total	100	100
<b>6</b>	<b>Jenis disabilitas yang dialami</b>		
	1. Disabilitas fisik (disabilitas tubuh, rungu wicara, netra)	73	73
	2. Disabilitas mental, (mental retradasi, eks psikotik)	22	22

Catatan: N = 100

**Analisis  
Partial Least  
Square (PLS)**

	3. Disabilitas fisik dan mental	5	5
	Total	100	100
<b>7</b>	<b>Hotel bintang berapa terakhir wisatawan penyandang disabilitas menginap</b>		
	1. Hotel bintang 3	30	30
	2. Hotel bintang 4	44	44
	3. Hotel bintang 5	26	26
	Total	100	100
<b>8</b>	<b>Dimana lokasi hotel responden menginap</b>		
	1. Surabaya	38	38
	2. Luar Surabaya tetapi di Jawa Timur	15	15
	3. Jawa Tengah atau DI Yogyakarta	4	4
	4. Jawa Barat	1	1
	5. DKI Jakarta	12	12
	6. Propinsi Banten	0	0
	7. Lainnya	30	30
	<b>Total</b>	100	100





Gambar 4. 1. Path Coefficient dan Coefficient of Determination

Sumber: PLS

Pada gambar 4.1, terlihat bahwa nilai *path coefficient* terbesar ditunjukkan dari jaminan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas dengan nilai 0,295, lalu daya tanggap terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas sebesar 0,267, empati terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas sebesar 0,198, bukti fisik terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas sebesar 0,170 dan keandalan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas sebesar 0,143.

Berdasarkan gambar 4.1, diketahui bahwa indikator yang paling dominan dari dimensi bukti fisik adalah x1.6 yang menyatakan bahwa “Tersedia tempat parkir khusus untuk wisatawan penyandang disabilitas”, pada dimensi keandalan indikator yang paling dominan adalah x2.3 yang menyatakan bahwa “Karyawan mengenal semua area hotel sehingga bisa menunjukkan berbagai rintangan di berbagai area untuk wisatawan penyandang disabilitas dan mampu menunjukkan area lain yang tidak ada rintangannya”, pada dimensi daya tanggap indikator yang paling dominan adalah x3.2 yang menyatakan bahwa “Karyawan memahami kebutuhan yang harus disiapkan untuk wisatawan penyandang disabilitas meskipun wisatawan penyandang disabilitas tidak meminta”, pada dimensi jaminan indikator yang paling dominan adalah x4.2 yang menyatakan

bahwa "Setiap ruangan ada penanda (misalnya gambar atau huruf timbul) yang bisa dikenali oleh wisatawan penyandang disabilitas, misalnya tidak hanya dengan tulisan tetapi juga gambar", pada dimensi empati indikator yang paling dominan adalah x5.3 yang menyatakan bahwa "Karyawan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan penjelasan secara terinci mengenai informasi tertentu yang dibutuhkan oleh wisatawan penyandang disabilitas". Pada variabel kepuasan wisatawan penyandang disabilitas indikator yang paling yang menggambarkan adalah y1.3 yang menyatakan bahwa "Keputusan saya untuk menginap di hotel yang bersangkutan adalah keputusan yang bijaksana".

Nilai *coefficient of determination* ( $R^2$ ) yang ada pada gambar ditunjukkan pada angka dalam variabel kepuasan wisatawan penyandang disabilitas membuktikan bahwa variabel kepuasan wisatawan penyandang disabilitas dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 0,931. Hal ini memiliki arti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempengaruhi kepuasan wisatawan penyandang disabilitas sebesar 93,1 % dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

### Pengujian Hipotesis dengan *Outer Weight*

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen dalam penelitian.

Tabel 4.1. Nilai *Outer Loading*

Simbol	Bukti fisik	Keandalan	Daya tanggap	Jaminan	Empati	Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas
X1.1	0,901					
X1.2	0,643					
X1.3	0,794					
X1.4	0,642					
X1.5	0,715					

Tabel 4.11. *Outer loading* (Sambungan)

Simbol	Bukti fisik	Keandalan	Daya tanggap	Jaminan	Empati	Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas
X1.6	0,922					
X2.1		0,705				
X2.2		0,726				
X2.3		0,894				
X2.4		0,730				
X2.5		0,654				
X3.1			0,924			
X3.2			0,931			
X4.1				0,825		
X4.2				0,885		
X4.3				0,657		
X4.4				0,630		
X5.1					0,651	
X5.2					0,894	
X5.3					0,941	
Y1.1						0,799
Y1.2						0,779
Y1.3						0,835
Y1.4						0,831
Y1.5						0,794

Berdasarkan tabel 4.11. diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian memiliki nilai outer loading lebih dari 0,6. Nilai outer loading 0,5- 0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi *convergent validity*. Sehingga semua indikator dalam penelitian ini dinyatakan layak dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

## **PEMBAHASAN**

### **Persepsi Wisatawan Penyandang Disabilitas terhadap Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati**

Persepsi wisatawan penyandang disabilitas terhadap bukti fisik dalam penelitian sudah baik, hal ini terlihat dari keseluruhan mean dimensi bukti fisik sebesar 4,078 dan indikator yang paling dominan dari bukti fisik adalah x1.6. Wisatawan penyandang disabilitas merasa sudah disediakan tempat parkir khusus. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti hanya hotel bintang 4 dan 5 di Surabaya sudah menyediakan parkir khusus bagi wisatawan penyandang disabilitas, sedangkan untuk hotel bintang 3 hanya beberapa hotel saja yang menyediakan parkir khusus. Lokasi parkir khusus berada sama dengan parkir umum, tetapi diberikan tanda khusus berlogo kursi roda. Mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 41-50 tahun, sehingga dengan tersedianya tempat parkir khusus akan sangat mempermudah akses wisatawan penyandang disabilitas yang berusia lanjut yang menginap di hotel yang bersangkutan. Bukti fisik yang ditunjukkan dari hotel akan mempengaruhi kepuasan pelanggan karena wisatawan merasa tidak cemas ketika menyaksikan kondisi fisik dari fasilitas hotel (Sirna, 2018).

Persepsi wisatawan penyandang disabilitas terhadap keandalan dalam penelitian sudah baik, hal ini terlihat dari keseluruhan mean dimensi keandalan sebesar 4,044 dan indikator yang paling dominan dari keandalan adalah x2.3. Wisatawan penyandang disabilitas merasa karyawan mengenal semua area hotel dan membantu menunjukkan para wisatawan penyandang disabilitas area mana saja yang terdapat rintangan. Dengan demikian wisatawan penyandang disabilitas merasa sangat terbantu karena para wisatawan tidak mengetahui persis dimana rintangan tersebut berada. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada hotel bintang 4 di Surabaya, terlihat karyawan sedang menjawab pertanyaan wisatawan disabilitas yang bertanya tentang jalur perjalanan dari lobby menuju kamar hotel. Mayoritas responden menginap sebanyak 1-3 kali dalam setahun, sehingga wisatawan tidak memahami area mana saja yang terdapat rintangan. Staf yang mampu melayani dan memberikan layanan yang tepat dan akurat akan berdampak pada kepuasan wisatawan penyandang disabilitas (Sirna, 2018).

Persepsi wisatawan penyandang disabilitas terhadap daya tanggap dalam penelitian sudah baik, hal ini terlihat dari keseluruhan mean dimensi daya tanggap sebesar 4,075 dan indikator yang paling dominan dari daya tanggap adalah x3.2. Wisatawan penyandang disabilitas merasa karyawan memahami kebutuhan meskipun wisatawan penyandang disabilitas tidak meminta, hal ini tentunya sangat membantu para wisatawan dan akan menimbulkan persepsi yang baik terhadap daya tanggap karyawan di tempat wisatawan penyandang disabilitas menginap. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, karyawan hotel bintang 4 di Surabaya terlihat bersedia mendampingi wisatawan penyandang disabilitas fisik sampai ke kamar hotel. Mayoritas responden berusia 41- 50 tahun, sehingga memerlukan pelayanan yang lebih. Ketika karyawan mampu berperilaku secara responsif terhadap wisatawan maka akan menyebabkan

wisatawan penyandang disabilitas merasa lebih dihargai sehingga menimbulkan kepuasan (Sirna, 2018).

Persepsi wisatawan penyandang disabilitas terhadap jaminan dalam penelitian sudah baik, hal ini terlihat dari keseluruhan mean dimensi jaminan sebesar 4,142 dan indikator yang paling dominan dari jaminan adalah x4.2. Wisatawan penyandang disabilitas merasa fasilitas yang disediakan oleh hotel sudah baik, hal ini terlihat dari sudah tersedia lampu kamar yang bisa dikendalikan dari tempat tidur, tersedia alarm jam, tanda peringatan dan peralatan komunikasi. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, hotel bintang 4 di Surabaya sudah menyediakan pengaturan lampu di tempat tidur, selain itu tersedia bangku di kamar mandi, tombol panggilan darurat. Mayoritas responden menginap di hotel bintang 4 sehingga sangat memungkinkan mendapatkan fasilitas yang baik. Dengan adanya jaminan bahwa layanan yang diberikan oleh hotel sesuai dengan harapan wisatawan maka akan menimbulkan kepuasan wisatawan penyandang disabilitas (Sirna, 2018).

Persepsi wisatawan penyandang disabilitas terhadap empati dalam penelitian sudah baik, hal ini terlihat dari keseluruhan mean dimensi empati sebesar 3,99 dan indikator yang paling dominan dari empati adalah y1.3. Wisatawan penyandang disabilitas merasa karyawan hotel bersedia meluangkan waktu untuk memberikan penjelasan secara rinci mengenai informasi tertentu, karyawan juga bersedia memantu dengan menuliskan sesuatu jika wisatawan memiliki keterbatasan pendengaran. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada hotel bintang 4 di Surabaya, terlihat karyawan pada saat wisatawan penyandang disabilitas datang, para karyawan menyambut dengan ramah dan penuh senyum, setelah itu karyawan mendampingi proses *check-in* dan menawarkan untuk membantu mendorong kursi roda wisatawan penyandang disabilitas. Mayoritas responden dalam penelitian ini menyandang disabilitas fisik, sehingga mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan karyawan hotel. Dengan adanya empati dari karyawan hotel yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan memiliki kepedulian mendalam terhadap kebutuhan, keinginan, maupun keluhan kesah wisatawan sehingga menyebabkan wisatawan merasa puas karena merasa diperlakukan secara istimewa (Sirna, 2018).

### **Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas.**

Indikator dari bukti fisik yang paling dominan adalah x1.6 yang menyatakan bahwa “Tersedia tempat parkir khusus untuk wisatawan penyandang disabilitas”. Hal ini menunjukkan dengan tersedianya tempat parkir khusus akan menimbulkan kepuasan wisatawan penyandang disabilitas. Mayoritas responden dalam penelitian berusia 41-50 tahun dengan jenis disabilitas fisik, dengan demikian wisatawan penyandang disabilitas fisik sangat membutuhkan tempat parkir khusus, sehingga menimbulkan kepuasan wisatawan penyandang disabilitas.

Menurut penelitian penelitian Hussien dan Jones (2016) bahwa kelengkapan fasilitas fisik untuk wisatawan penyandang disabilitas dinilai penting sehingga ketika kebutuhan tersebut terpenuhi menyebabkan wisatawan penyandang disabilitas merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sirna (2018); Alaan (2016) yaitu bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Bukti fisik yang ditunjukkan dari hotel mempengaruhi kepuasan karena wisatawan merasa tidak cemas ketika menyaksikan kondisi fisik dari layanan hotel. Hotel yang memiliki fasilitas fisik lengkap dan dalam kondisi yang baik menyebabkan wisatawan merasa nyaman selama menikmati layanan hotel sehingga mempengaruhi kepuasan.

## **Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas. .**

Indikator keandalan yang paling dominan adalah x2.3 yang menyatakan bahwa “Karyawan mengenal semua area hotel sehingga bisa menunjukkan berbagai rintangan di berbagai area untuk wisatawan penyandang disabilitas dan mampu menunjukkan area lain yang tidak ada rintangannya”. Hal ini menunjukkan dengan adanya pengetahuan karyawan yang mengetahui area mana saja yang terdapat rintangan di hotel tersebut akan menimbulkan kepuasan wisatawan penyandang disabilitas. Mayoritas responden menginap di hotel bintang 4 di Surabaya dan memiliki disabilitas fisik, dengan demikian sangat memungkinkan bagi wisatawan penyandang disabilitas untuk merasa puas dari informasi yang diberikan karyawan mengenai di area hotel mana saja yang terdapat rintangannya.

Menurut penelitian Hussein dan Jones (2016) bahwa wisatawan penyandang disabilitas menganggap penting karyawan hotel diberikan pelatihan untuk bisa memberikan layanan yang baik kepada pengunjung penyandang disabilitas, hal ini berarti reliabilitas dari layanan dianggap penting oleh wisatawan penyandang disabilitas ketika ingin menginap di hotel. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sirna (2018); Alaan (2016) keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Staf yang melayani wisatawan ketika mampu memberikan layanan yang tepat dan akurat mendorong wisatawan merasa puas. Layanan yang cepat dan akurat meningkatkan kenyamanan wisatawan selama menikmati layanan hotel sehingga menyebabkan wisatawan merasa puas.

## **Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas**

Indikator daya tanggap yang paling dominan adalah x3.1 yang menyatakan bahwa “Karyawan memahami kebutuhan yang harus disiapkan untuk wisatawan penyandang disabilitas meskipun wisatawan penyandang disabilitas tidak meminta”. Hal ini menunjukkan apabila karyawan memahami kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas akan membuat membuat wisatawan penyandang disabilitas merasa puas. Mayoritas responden berusia 41-50 tahun dan menyandang disabilitas fisik, dengan diberikannya pelayanan yang baik dan cepat dari karyawan maka sangat memungkinkan terbentuknya kepuasan wisatawan penyandang disabilitas.

Menurut penelitian Hussein dan Jones (2016) menunjukkan bahwa keramahan, kecepatan memberikan layanan kepada wisatawan disabilitas merupakan atribut yang dinilai penting bagi wisatawan penyandang disabilitas sehingga ketika daya tanggap karyawan tinggi akan memuaskan wisatawan penyandang disabilitas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sirna (2018); Alaan (2016) daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan yang menginap pada hotel. Daya tanggap yang ditunjukkan oleh staf yang melayani wisatawan menyebabkan wisatawan merasa puas. Hal ini disebabkan karena ketika staf mampu berperilaku secara responsif terhadap wisatawan menyebabkan wisatawan merasa lebih dihargai sehingga wisatawan merasa puas. Daya tanggap juga dinyatakan sebagai atribut yang penting untuk wisatawan penyandang disabilitas ketika menikmati layanan hotel.

## **Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas**

Indikator jaminan yang paling dominan adalah x4.2 yang menyatakan bahwa “Setiap ruangan ada penanda (misalnya gambar atau huruf timbul) yang bisa dikenali oleh wisatawan penyandang disabilitas, misalnya tidak hanya dengan tulisan tetapi juga gambar”. Hal ini menunjukkan dengan tersedianya penanda di setiap ruangan hotel akan memudahkan wisatawan penyandang disabilitas dan akan menimbulkan kepuasan menginap di hotel tersebut. Mayoritas responden menginap di hotel bintang 4 di Surabaya, dengan demikian sangat memungkinkan untuk wisatawan penyandang disabilitas merasa puas terhadap fasilitas-fasilitas yang lengkap

Menurut penelitian Hussein dan Jones (2016) juga menunjukkan hasil yang relatif sama, di mana keberfungsian semua fasilitas untuk wisatawan penyandang disabilitas merupakan atribut yang dianggap penting bagi wisatawan penyandang disabilitas, sehingga ketika semua peralatan berfungsi dengan baik akan memuaskan wisatawan penyandang disabilitas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sirna (2018) yang menunjukkan bukti bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Jaminan menunjukkan adanya jaminan bahwa layanan yang diberikan oleh hotel sesuai dengan harapan wisatawan. Jaminan ditunjukkan dari keberfungsian semua fasilitas layanan sehingga seakan-akan wisatawan mendapatkan jaminan atas layanan yang berkualitas sehingga kondisi ini menyebabkan wisatawan merasa puas

### **Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas**

Indikator empati yang paling dominan adalah x5.3 yang menyatakan bahwa “Karyawan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan penjelasan secara terinci mengenai informasi tertentu yang dibutuhkan oleh wisatawan penyandang disabilitas”. Hal ini menunjukkan apabila karyawan hotel bersedia untuk meluangkan waktu untuk memberikan penjelasan kepada wisatawan penyandang disabilitas akan mempengaruhi kepuasan wisatawan penyandang disabilitas di hotel yang bersangkutan. Mayoritas responden menginap di hotel bintang 4 di Surabaya dengan frekuensi 1-3 dalam satu tahun terakhir, dengan demikian sangat memungkinkan untuk terbentuknya kepuasan wisatawan penyandang disabilitas dari empati yang diberikan oleh karyawan hotel.

Menurut penelitian Hussein dan Jones (2016) juga menunjukkan bahwa kemampuan karyawan hotel untuk bisa mengerti, memahami apa yang dibutuhkan oleh pengunjung wisatawan penyandang disabilitas dinilai sebagai atribut penting bagi wisatawan penyandang disabilitas ketika menginap pada sebuah hotel, sehingga ketika kebutuhan tersebut terpenuhi menyebabkan wisatawan penyandang disabilitas merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sirna (2018) yang menunjukkan bukti bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Empati adalah gambaran dari ketulusan layanan yang diberikan oleh staf kepada wisatawan. Empati dari layanan staf yang tinggi menunjukkan bahwa staf memiliki kepedulian mendalam terhadap kebutuhan, keinginan, maupun keluhan wisatawan sehingga menyebabkan wisatawan merasa puas karena merasa diperlakukan secara istimewa.

### **Dimensi Yang Punya Pengaruh Paling Dominan Terhadap Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas**

Berdasarkan pengaruh lima dimensi kualitas layanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap wisatawan penyandang disabilitas, dimensi jaminan memiliki pengaruh yang paling dominan dibandingkan dengan dimensi lain. Jaminan

menunjukkan adanya jaminan yang bahwa layanan yang diberikan oleh pihak hotel sesuai dengan harapan wisatawan penyandang disabilitas. Jaminan merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas karena menyangkut dengan harapan wisatawan. Untuk menciptakan rasa percaya dalam benak wisatawan, maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu adanya jaminan, kredibilitas, keamanan, kompetensi karyawan dan kesopanan (Sadek et al., 2010) Dalam layanan yang diberikan kepada wisatawan penyandang disabilitas, jaminan berarti memberikan bantuan kepada wisatawan penyandang disabilitas dengan cara yang sopan dan ramah, lalu kemudahan didalam mengakses sarana dan prasarana, serta tim manajemen yang berpengalaman akan dapat menumbuhkan kepuasan wisatawan penyandang disabilitas (Astuti, 2017)

Mayoritas responden dalam penelitian ini menginap di hotel bintang 4 sebanyak 1-3 kali dalam satu terakhir, dengan demikian wisatawan mengharapkan mendapatkan layanan yang berkualitas, apabila harapan wisatawan penyandang disabilitas sesuai dengan fakta, maka akan terciptanya kepuasan. Hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Hussien dan Jones (2016) yang menyatakan bahwa dimensi bukti fisik merupakan dimensi yang paling dominan dibandingkan dimensi lain.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Persepsi wisatawan terhadap dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam penelitian ini sudah baik.
2. Bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas.
3. Keandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas.
4. Daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas.
5. Jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas.
6. Empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas.
7. Jaminan merupakan dimensi yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan wisatawan penyandang disabilitas.

### **Saran**

1. Saran yang dapat diberikan mengenai dimensi bukti fisik adalah pihak hotel sebaiknya menyediakan lahan parkir khusus bagi wisatawan penyandang disabilitas yang letaknya tidak terlalu jauh dari lobby hotel.
2. Saran yang dapat diberikan mengenai dimensi keandalan adalah pihak hotel sebaiknya mendata kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas dan melakukan pelatihan ulang kepada setiap karyawan hotel agar karyawan lebih kompeten dan dapat memahami kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas.
3. Saran yang dapat diberikan mengenai dimensi daya tanggap adalah pihak hotel sebaiknya merekrut satu atau dua karyawan yang sudah berpengalaman dalam melayani wisatawan



penyandang disabilitas, lalu karyawan yang berpengalaman tersebut membagikan pengalaman dan pengetahuannya kepada karyawan lainnya.

4. Saran yang dapat diberikan mengenai dimensi jaminan adalah pihak hotel sebaiknya memperbaiki lantai atau karpet pada koridor hotel agar menimbulkan kenyamanan bagi pengguna kursi roda.
5. Saran yang dapat diberikan mengenai dimensi empati adalah pihak hotel sebaiknya melakukan pelatihan khusus yang bertujuan meningkatkan kemampuan karyawan pemberi jasa sehingga dapat dengan sabar memenuhi kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas.
6. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian serupa yang dilakukan mendalam dengan menggunakan objek penelitian hotel berbintang 1-5 di Indonesia untuk memvalidasi penelitian ini. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan variabel-variabel lain contohnya kepercayaan dan *word of mouth*.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adiningrat, G. P., Abdillah, Y., & Dewantara, R. Y. (2015). Kualitas pelayanan bagi wisatawan berkebutuhan khusus (Disabilitas) di Hotel Berbintang Lima Denpasar Bali. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28(1), 64 – 70.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh service quality (tangible empathy, reliability, responsiveness dan assurance terhadap customer satisfaction: Penelitian pada hotel serela bandung. *Jurnal Mn*, 15(2), 255 – 270.
- Algifari. (2000). *Analisis regresi: Teori, kasus, dan solusi*. Yogyakarta: BPF
- Anggraini, D., Riyanto. (2017). Analisis Hubungan Komplementer dan Kompetisi Antar Destinasi Pariwisata (Studi Kasus: 10 Destinasi Pariwisata Prioritas di Indonesia). *Jurnal Kebijakan Ekonomi*.
- Astuti, A.K. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Dlingo. Yogyakarta: Universitas Kristen Duta Wacana
- Auka, D.O., Bosire, J.N. & Matern, V. (2013). perceived Service Quality and Customer loyalty in Retail Banking in Kenya. *British Journal of Marketing Studies*, 1(3), 32-61.
- Bhanumurthy. (2012). *Tourism. New Delhi: Cross Section. Publications Private Ltd.*
- Bhattacharjee, A. (2012). *Social science research: Principles, methods, and practices*. South Florida: University of South Florida
- Bungin, B. (2004). *Metodologi penelitian sosial: Format-format kuantitatif dan kualitatif*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Ford, R.C., Sturman, M.C. & Heaton, C.P. (2012). *Managing Quality Service in Hospitality: How Organizations Achieve Excellence in the Guest Experience*. Canada: Nelson Education, Ltd.
- Hair, J.F.; Black, W.C.; Babin, B.J. (2006). *Multivariate data analysis*. Fifth Edition. New Jersey. Prentice-Hall International, Inc.
- Handoyo, E., & Setiawan, A. (2009). Analisis kebutuhan perangkat lunak menggunakan analisis faktor pada program studi ilmu keperawatan undip. *Teknik*, 30(1), 30 – 38.
- Hussien, F. M., & Jones, E. (2016). The requirements of disabled customers: A study of british customers in egyptian hotels. *Journal of Tourism Management Research*, 3(2), 56 – 73.
- Knowles, G. (2011). *Quality management*. Ebook. Bookbon.com

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). Principles of marketing. 14th ed. New Jersey: Pearson Education
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). Management. 14th ed. New Jersey: Upper Saddle River
- Kuncoro, M. (2003). *Metode riset untuk bisnis & ekonomi: Bagaimana meneliti & menyusun Tesis?*, Jakarta: Erlangga
- Ladhari, E., Souiden, N. & Ladhari, I. (2011). Determinants of loyalty and recommendation: The role of perceived service quality, emotional satisfaction and image. *Journal of Financial Services Marketing*, 16(2), 111–124
- Nurjanatun, D. (2012). Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Sikap Wisatawan Terhadap pemanfaatan “Klinik Wisata” (Studi kasus Wisata Pantai Parangtritis Yogyakarta). Karya Tulis Ilmiah. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Oppong, E., & Boasiako, A. A. (2017). Drivers of customer satisfaction in the hotel industry in ghana: The role personality, staff service quality, and physical environment. *PentVars Business Journal*, 10(2), 36 – 52.
- Poerwanto, E. (2017, December 6). Hotel & obyek wisata belum ramah bagi penyandang disabilitas. *Bisnis Wisata*. Retrieved From <https://www.google.com/amp/s/bisniswisata.co.id/hotel-tempat-wisata-di-indonesiabelum-ramah-bagi-penyandang-disabilitas/%3famp>
- Padlee, S.F., Thaw, C.Y., Zulkiffli, S.N.A. (2019). The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction And Behavioural Intentions In The Hospitality Industry. *Tourism and Hospitality Mangement*.
- Poerwanto, E. (2019, August 7). Pariwisata indonesia belum ramah bagi kaum difabel. *Bisnis Wisata*. Retrieved From <https://www.google.com/amp/s/bisniswisata.co.id/pariwisata-indonesia-belum-ramahbagi-kaum-difabel/%3famp>)
- Handoyo, F., Sholihah, A. N., Nivitariasari, A., Hani, A. F., Firdausa, Q. P., & Rahayuningsih, H. (2017). Paket wisata bagi difabel di yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 1(2), 116 – 128.
- Rosdianti, Suarka, F. M., & Sutaguna, I. Y. T. (2018). Analisis ketersediaan fasilitas tamu penyandang disabilitas di hotel kawasan itdc nusa dua (studi kasus inaya putri bali dan melia bali). *Jurnal kepariwisataan dan Hospitalitas*, 2(3), 271 - 285
- Rosita, A. (2019, October, 17). 10 Negara Paling Ramah Turis Penyandang Disabilitas, Ada Indonesia?. *Idn.Times*. Retrieved From <https://www.idntimes.com/travel/destination/andi-aris/10-negara-paling-ramah-turis-penyandang-disabilitas-ada-indonesia/full>
- Sadek, D.M., et al. (2010). Service Quality Perceptions between Cooperative and Islamic Banks of Britain. Malaysia: University Putra Malaysia
- Simanjuntak, C., Dewi, L, G. L. K, & Dewi, G. A. S. (2018). Penyediaan aksesibilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas oleh stakeholder di kotamadya Denpasar Kecamatan Denpasar Selatan. *Jurnal IPTA*, 691), 44 – 60
- Sirna, I. K. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Jasa Bali Resot & Villas Kuta-Badung. *Usira*, 1(1), 195 - 202
- Supranto. (2004). *Analisis multivariat: Arti & intepretasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel. *urnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 27 -36.
- Sulastiyono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

- Walliman, N. (2011). *Research method: The basic*. London: Routledge
- Widarjono, A. (2011). *Analisis statistika multivariat terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Wirtz, J., Chew, P. & Lovelock, C. (2012). *Essentials of Services Marketing*. Singapore: Pearson Education South Asia Pte Ltd
- Wong, R., Tong, C., & Wong, A. (2014). Examine the Effects of Customer Satisfaction on Customer Loyalty: An Empirical Study in the Healthcare Insurance Industry in Hong Kong. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 4(3), 372-399
- Zakiah, U., & Husein, R. (2016). Pariwisata ramah penyandang disabilitas. *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Kebijakan Publik*, 3(3), 482 – 505
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum.  
 Pug-pupr.pu.go.id Retrieved from <http://pug-pupr.pu.go.id/uploads/PP/Permen%20PU-No%2030-2006.pdf>
- Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang di Indonesia, 2008 – 2020. Bps.go.id. Retrieved from <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/980>
- 2019, Perhotelan Indonesia Butuh Tambahan 50.000 Kamar Baru.  
 Ekonomi.bisnis.com Retrieved from <https://ekonomi.bisnis.com/read/20181113/12/859296/2019-perhotelan-indonesia-butuh-tambahan-50.000-kamar-baru>